



INFORME DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (SECI)

**AUTOEVALUACIÓN
COORDINACIÓN GENERAL DE
COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL**

JULIO 2018

CONTENIDO

| | | |
|-------------|---|-----------|
| I. | NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN..... | 3 |
| II. | RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO..... | 4 |
| | A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO | |
| | B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL | |
| | C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD | |
| III. | PROPUESTAS | 8 |
| | A. NIVEL ESTRATÉGICO | |
| | B. NIVEL DIRECTIVO | |
| | C. NIVEL OPERATIVO | |
| IV. | COMENTARIOS..... | 18 |
| V. | RECOMENDACIONES..... | 19 |
| VI. | CONCLUSIÓN..... | 21 |

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

I. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La autoevaluación de control interno efectuada en la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional**, se realizó el día **02 de Julio de 2018** a través del Sistema de Evaluación del Control Interno (SECI), con la participación de 53 Servidores Públicos de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo, utilizando como referencia técnica el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI) y las mejores prácticas en la materia.

La participación activa de los funcionarios y empleados de la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional** posibilitó conocer la aplicación del control interno detallado cada uno de los componentes, dando cumplimiento a la muestra requerida del personal como se menciona a continuación:

| NIVEL | ENCUESTAS | |
|-------------|------------|------------|
| | REQUERIDAS | CONCLUIDAS |
| ESTRATEGICO | 6 | 6 |
| DIRECTIVO | 15 | 15 |
| OPERATIVO | 32 | 32 |

Al realizar la autoevaluación del control interno en la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional**, se consideraron las actividades desarrolladas en relación a los siguientes componentes:

- Ambiente de Control
- Administración de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión

Para la comprensión del proceso de autoevaluación, la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, realizó sesiones de difusión al personal de la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional**, compartiendo los nuevos conceptos, componentes y elementos del Sistema de Control Interno, presentar el Sistema de Evaluación de Control Interno (SECI), así como método para calificar y valorar las respuestas por cada componente.



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Los comentarios y propuestas de mejora presentadas se realizaron en forma directa por los participantes de la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional**. Las calificaciones obtenidas, las propuestas de mejora y recomendaciones son importantes para actualizar y mejorar el diseño, la aplicación y el funcionamiento del control interno de la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional**, dichos resultados se detallan en el siguiente capítulo.

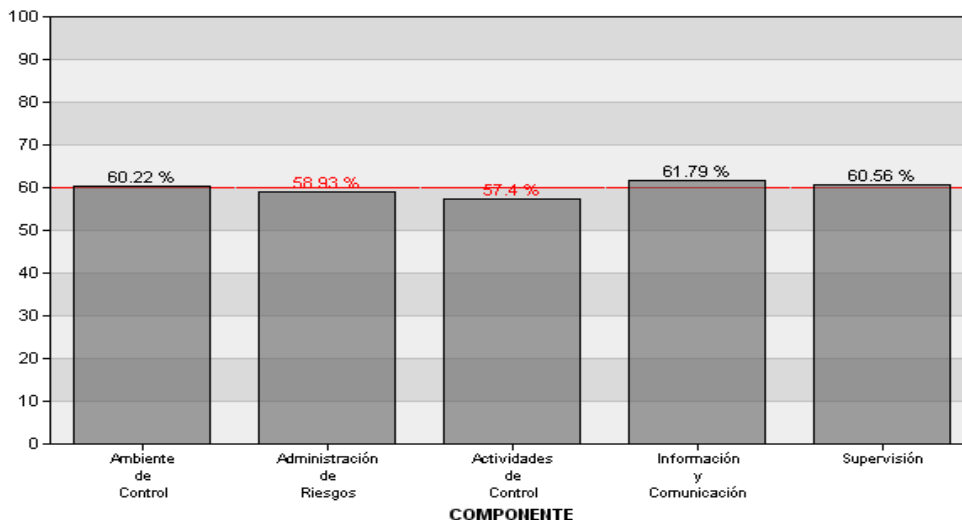
II. RESULTADOS DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El proceso de autoevaluación implica una comparación de la propia institución con respecto al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), el cual provee criterios para evaluar el diseño, implementación y la eficacia operativa del control interno, por lo que la evidencia que respalde los resultados de cada uno de los componentes, debe estar disponible en todo momento para su verificación.

A. CALIFICACIÓN GLOBAL DEL CONTROL INTERNO

Los resultados globales del proceso de autoevaluación del Control Interno aplicado en la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional**, corresponden a las autoevaluaciones de 53 Servidores Públicos de los Niveles Estratégico, Directivo y Operativo.

| Componente | Grado de Cumplimiento | Calificación |
|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| Ambiente de Control | 60.22 % | Regular |
| Administración de Riesgos | 58.93 % | Deficiente |
| Actividades de Control | 57.4 % | Deficiente |
| Información y Comunicación | 61.79 % | Regular |
| Supervisión | 60.56 % | Regular |
| TOTAL | 59.78 % | Deficiente |



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La calificación global en la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional** se valoró con **59.78 %** calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras.

Aspectos destacables:

- El componente Información y Comunicación (Más Alto) fue calificado como "Regular" y representa el 61.79% de la valoración.
- Por otro lado, el componente Actividades de Control (Más Bajo) fue calificado como "Deficiente" y representa el 57.4%.

Nota: Los resultados por principio de control se detallan en el siguiente capítulo.

B. RESULTADOS POR COMPONENTE Y POR PRINCIPIO DE CONTROL

Los componentes del control interno representan el nivel más alto en la jerarquía del Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno, los cuales deben ser diseñados e implementados adecuadamente y deben operar en conjunto y de manera sistémica, para que el control interno sea apropiado.

Los cinco componentes de control interno son:

- **Ambiente de Control.** Es la base del control interno. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.
- **Administración de Riesgos.** Es el proceso que evalúa los riesgos a los que se enfrenta la institución en la procuración de cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación provee las bases para identificar los riesgos, analizarlos, catalogarlos, priorizarlos y desarrollar respuestas que mitiguen su impacto en caso de materialización, incluyendo los riesgos de corrupción.
- **Actividades de Control.** Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por los responsables de las unidades administrativas para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados, incluidos los de corrupción y los de sistemas de información.
- **Información y Comunicación.** Es la información de calidad que la administración y los demás servidores públicos generan, obtienen, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a su mandato legal.
- **Supervisión.** Son las actividades establecidas y operadas por las unidades específicas que el Titular ha designado, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno mediante una vigilancia y evaluación periódicas a su eficacia, eficiencia y economía. La supervisión es responsabilidad de la Administración en cada uno de los procesos que realiza, y se apoya, por lo general, en unidades específicas para llevarla a cabo. Las Entidades Fiscalizadoras Superiores y otros revisores externos proporcionan una supervisión adicional cuando revisan el control interno de la institución, ya sea a nivel institución, división, unidad administrativa o función.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La supervisión contribuye a la optimización permanente del control interno y, por lo tanto, a la calidad en el desempeño de las operaciones, la salvaguarda de los recursos públicos, la prevención de la corrupción, la oportuna resolución de los hallazgos de auditoría y de otras revisiones, así como a la idoneidad y suficiencia de los controles implementados.

Así mismo, los 17 principios del Modelo, respaldan el diseño, implementación y operación de los componentes asociados de control interno y representan los requerimientos necesarios para establecer un control interno apropiado, es decir, eficaz, eficiente, económico y suficiente conforme a la naturaleza, tamaño, disposiciones jurídicas y mandato de la institución.

Conforme al Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno (MEMICI), a continuación se muestra una tabla con los resultados por componente, así como por cada uno de los 17 principios que lo integran, donde se observa que los porcentajes de cumplimiento van de 52.9-66.67%.

TABLA DE GRADO DE CUMPLIMIENTO

| Componentes y Principios de Control | Grado de Cumplimiento | Calificación |
|--|-----------------------|-------------------|
| Ambiente de control | 60.22 % | Regular |
| 1 Mostrar actitud de respaldo y compromiso | 62.25 % | Regular |
| 2 Ejercer la responsabilidad de vigilancia | 66.67 % | Regular |
| 3 Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad | 61.71 % | Regular |
| 4 Demostrar compromiso con la competencia profesional | 52.31 % | Deficiente |
| 5 Establecer una estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas | 58.18 % | Deficiente |
| Administración de riesgos | 58.93 % | Deficiente |
| 6 Definir objetivos | 61.6 % | Regular |
| 7 Identificar, analizar y responder a los riesgos | 52.9 % | Deficiente |
| 8 Considerar el riesgo de corrupción | 58.55 % | Deficiente |
| 9 Identificar, analizar y responder al cambio | 62.65 % | Regular |
| Actividades de control | 57.4 % | Deficiente |
| 10 Diseñar actividades de control | 61.25 % | Regular |

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

| | | |
|---|---------|------------|
| 11 Diseñar actividades para los sistemas de información | 53.55 % | Deficiente |
| 12 Implementar actividades de control | 57.39 % | Deficiente |

| | | |
|-----------------------------------|----------------|----------------|
| Información y comunicación | 61.79 % | Regular |
|-----------------------------------|----------------|----------------|

| | | |
|--------------------------------|---------|------------|
| 13 Usar información de calidad | 59.42 % | Deficiente |
| 14 Comunicar internamente | 64.56 % | Regular |
| 15 Comunicar externamente | 61.4 % | Regular |

| | | |
|--------------------|----------------|----------------|
| Supervisión | 60.56 % | Regular |
|--------------------|----------------|----------------|

| | | |
|--|---------|------------|
| 16 Realizar actividades de supervisión | 61.57 % | Regular |
| 17 Evaluar problemas y corregir las deficiencias | 59.55 % | Deficiente |

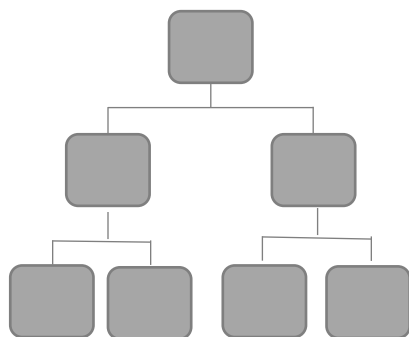
| | | |
|--------------|----------------|-------------------|
| Total | 59.78 % | Deficiente |
|--------------|----------------|-------------------|

C. RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR NIVEL DE RESPONSABILIDAD

El control interno se establece al interior de la institución como una parte de la estructura organizacional para ayudar al Titular, a la Administración y al resto de los servidores públicos a alcanzar los objetivos institucionales de manera permanente en sus operaciones.

Dentro de la estructura de la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional** existen niveles muy claros de responsabilidad soportados con una estructura orgánica, los cuáles desde sus distintos ámbitos contribuyen al Control Interno Institucional.

Donde:



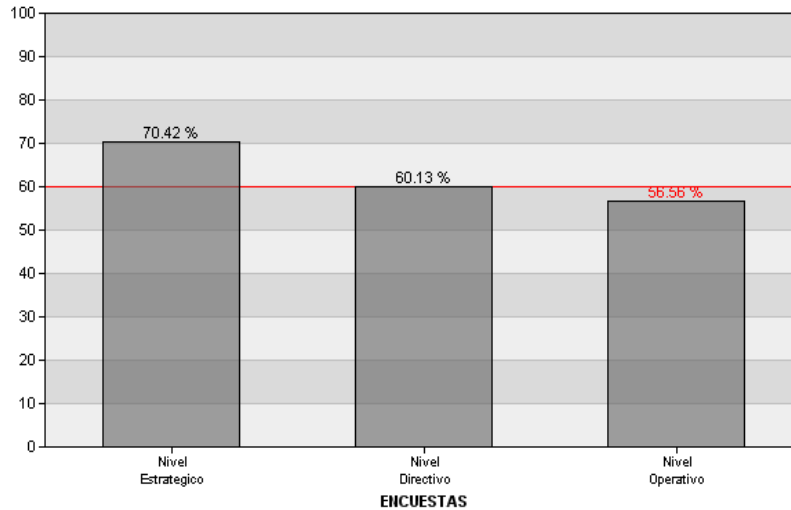
Estratégico: Lograr la misión, visión, objetivos y metas institucionales.

Directivo: Que la operación de los procesos y programas se realice correctamente.

Operativo: Que las acciones y tareas requeridas en los distintos procesos se ejecuten de manera eficiente.

Todo el personal de la institución es responsable de que existan controles adecuados y suficientes para el desempeño de sus funciones específicas, los cuales contribuyen al logro eficaz y eficiente de sus objetivos, de acuerdo con el Modelo establecido y supervisado por el Comité de Control Interno designado por el Titular de la Institución.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



El nivel de responsabilidad valorado con mayor grado de cumplimiento fue el "Nivel Estratégico" con el **70.42%**, mientras que la calificación menor correspondió al nivel "Operativo" con el **56.66%**.

Podemos observar que los tres niveles evaluaron el cumplimiento de los componentes y principios aplicables de la siguiente manera: Nivel Estratégico se calificó como "Aceptable" con un **70.42%**, el Nivel Directivo se calificó como "Regular" con un **60.13%** y el Nivel Operativo se calificó como "Deficiente" con un **56.56%**

III. PROPUESTAS

Dentro del proceso de autoevaluación, los servidores públicos de los diferentes niveles, realizaron propuestas para dar cumplimiento a cada uno de los Componentes del Control Interno y que se mencionan a continuación.

A. NIVEL ESTRATEGICO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 El personal considera que en este momento, por el avance logrado en materia de control interno, estamos logrando muy buenos resultados, sin embargo se requiere fortalecer la Estructura Orgánica, el responsable de la gestión es el Titular y el responsable de autorizar es el Órgano de Gobierno.
- 1.2 Generar reporte de resultados y formatos de diversos procedimientos
- 1.3 Definir los criterios, objetivos y lineamientos con el fin de poder implementar un proceso administrativo
- 1.4 Establecer criterios y lineamientos para después poder definir más claramente procesos y procedimientos para su ejecución y verificación oportuna y eficiente. Lo anterior con el fin de poderlos unificar e implementar y así verificar resultados
- 1.5 Establecer Manuales oficiales

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.6 Conformación de normas de conducta mediante el área de control interno
- 1.7 Establecer un manual de buenas acciones que obligue a los proveedores a conducirse con legalidad
- 1.8 Verificar que las adquisiciones sean las adecuadas, que lo que se compra sea lo necesario y que el uso que se da a los materiales sea el adecuado.
- 1.9 Difundir el marco jurídico aplicable para evitar que se violente la ley
- 1.10 Implementar sistemas de control que eviten controles humanos para evaluar las acciones concretas
- 1.11 Publicar el organigrama en un lugar visible de la dependencia.
- 1.12 Complementar el manual de organización en relación con las responsabilidades de los servidores públicos. En caso de los prestadores de bienes y servicios contratados hacer del conocimiento de ellos las funciones de control interno.
- 1.13 Difusión en folletos del código de ética y conducta ya que está publicado en el portal de transparencia.
- 1.14 Conformar el comité de ética diseñar el mecanismo de comunicación para informar al titular de las posibles debilidades del control interno.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Identificar los riesgos y hacerlos del conocimiento de los servidores públicos.
- 2.2 Iniciar el proceso de identificación de riesgos por parte del comité de control interno.
- 2.3 Conformar un reglamento que contenga reglas de integridad para detectar conductas irregulares.
- 2.4 Publicar en la página de transparencia los objetivos institucionales y hacer públicos a los servidores públicos de la dependencia a través de los correos institucionales.
- 2.5 Establecer y unificar criterios y lineamientos para la toma de decisiones e implementación de procedimientos
- 2.6 Creación de objetivos específicos para cada área así como comunicar los objetivos generales y estratégicos así como los criterios y lineamientos
- 2.7 Que todas las áreas cuenten con el Plan Estatal de Desarrollo
- 2.8 Formatos oficiales
- 2.9 Responsabilizar a cada empleado para que haga un uso adecuado de los recursos, cuando son libres
- 2.10 Implementar y dar seguimiento a reportes de verificación y evidencias presentadas por proveedores externos.
- 2.11 Unificar criterios y lineamientos para implementar procedimientos y procesos internos.
- 2.12 Mantener continuamente el esfuerzo por llegar a objetivos.
- 2.13 Plantear antes de firmar contratos, los requerimientos de prevención

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 inculcar los valores y objetivos en el equipo de trabajo, para homologar el esfuerzo hacia un mismo fin
- 3.2 Implementar y unificar criterios y lineamientos
- 3.3 Identificar los sistemas específicos de cada área y definir por área actividades de control
- 3.4 Definir los objetivos de área así como los criterios y lineamientos para el desarrollo de procedimientos para el logro de los mismos.
- 3.5 Desarrollar los mecanismos de información.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Perfeccionar los mecanismos de comunicación externa.
- 4.2 Desarrollar un software con una plataforma de comunicación interna formal.
- 4.3 establecer buzones de quejas directamente atendidas por el coordinador, en el que terceros no tengan acceso
- 4.4 Crear formatos oficiales
- 4.5 Definir puestos, objetivos y funciones principales con el fin de saber que información y que compete por resolver por cada área, así como criterios y lineamientos, para que la información y comunicación fluya de manera efectiva.
- 4.6 Poner en el portal los proveedores existentes
- 4.7 Definir un proceso de comunicación para este punto
- 4.8 Establecer protocolos de acción para este tipo de comunicaciones

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Difundir a internos y externos las metas que se tienen con los medios de control interno, para que se evite incurrir en faltas
- 5.2 Establecer fechas de evaluación para generar cultura de hacer las cosas bien
- 5.3 Implementar modelos de evaluación y control, para medir resultados y revisar si se están alcanzando los objetivos deseados.
- 5.4 Generar formatos oficiales
- 5.5 Establecer y comunicar criterios, lineamientos y mecanismos de procesos y procedimientos de control para la mejora continua.
- 5.6 Desarrollar por parte del comité de control interno mecanismos de autoevaluaciones por áreas.
- 5.7 Desarrollar mecanismos de detección y corrección de problemas de control interno.

B. NIVEL DIRECTIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1 Difundir a todo el personal donde puede consultar el documento de los perfiles de mandos superiores y del resto del personal.
- 1.2 Sugiero una reunión en equipo para sugerir en grupo las mejoras.
- 1.3 Que el personal tenga la oportunidad de integrarse a las problemáticas que se presenten a la dependencia.
- 1.4 Sugiero un curso y capacitación para el personal para obtener más conocimiento respecto al tema.
- 1.5 Realizar evaluaciones de trabajo para optimizar las cargas de trabajo para alcanzar los objetivos.
- 1.6 Se sugiere dar continuidad a los cursos y diplomados de Comunicación Política.
- 1.7 Cursos de actualización dependiendo del perfil, Administrativo
- 1.8 Un curso anual sobre los procesos de rendición de cuentas.
- 1.9 Actualización periódica del Registro Estatal de Servidores Públicos.
- 1.10 Concentración de los manuales de operación de manera electrónica en un sitio común

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

dentro del servidor de la Dirección General de Comunicación Social.

- 1.11 Dar continuidad a la emisión de boletines periódicos de manera digital para su distribución vía los medios electrónicos y las redes de información dentro de la estructura de gobierno.
- 1.12 Integrar a todo el personal para el seguimiento al programa de trabajo de comité interno a través de reuniones .
- 1.13 Sugiero una reunión con el equipo que conforman a la coordinación para sugerir las mejoras y/o resolver las problemáticas.
- 1.14 Dar a conocer a todo el personal donde se puede ver el documento de los perfiles de mandos superiores y del resto del personal llamado manual de organización.
- 1.15 Actualizar los perfiles en conjunto con el personal
- 1.16 Comenzar a realizar revisiones para generar un análisis de cargas de trabajo estructuras orgánicas y Realizar una programación de cargas de trabajo equilibradas para alcanzar los objetivos.
- 1.17 Crear mecanismos para que se revisen constantemente las estructuras orgánicas y la distribución de cargas de trabajo para que se eficiente la responsabilidad de cada una de las áreas de la dependencia
- 1.18 Realizar reuniones periódicamente para tratar los temas de control interno, establecer fechas y dar seguimiento a los resultados
- 1.19 actualizar el código de ética darlo a conocer al personal
- 1.20 Dar difusión a todo el personal sobre la existencia del código de ética, así como realizar evaluaciones al personal para exponer su punto de vista
- 1.21 Aun no se han realizado reuniones que incluyan el tema de control interno
- 1.22 Se ha propuesto capacitación periódica, director.
- 1.23 Procedimiento documentado para la capacitación del personal.
- 1.24 Reuniones del órgano de Gobierno o del Titular con la alta administración que incluyan el tema sobre las debilidades o deficiencias del control interno.
- 1.25 Realizar capacitaciones y evaluaciones periódicas tanto del personal directivo como operativo
- 1.26 Crear un manual con políticas o directrices con respecto al tema
- 1.27 Realizar y validar manuales internos de operación
- 1.28 Conformar un código mediante el cual se pueda supervisar de manera continua, así como evaluar y aplicar las mejoras que sean necesarias.
- 1.29 Seguimiento y aplicación del programa de integridad a través del Comité de Ética.
- 1.30 Implementar un manual de evaluación de responsabilidad de trabajo
- 1.31 Evaluaciones de los reportes, juntas de análisis y mejoras.

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Indicadores de desempeño desplegados en las diferentes áreas y/o procesos. Dar retroalimentación al personal de los indicadores de desempeño para que se puedan ubicar puntos de mejora
- 2.2 Buzón de quejas
- 2.3 Contratación de asesorías externas por lo menos una vez al año. Dirección General de Comunicación Social.
- 2.4 Dar uso al correo oficial para envío de oficios, y memorándum así como reuniones informativa, también crear grupos de trabajo con las redes sociales para tener la información en tiempo laborales

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 2.5 Determinar los objetivos institucionales y llevarlos a cabo
- 2.6 Edición electrónica y distribución del Primer Seminario Nacional de Vinculación de los Sistemas Nacionales Anticorrupción, Fiscalización y Transparencia.
- 2.7 Establecer riesgos y sus posibles respuestas mediante los manuales de operación
- 2.8 Establecer un buzón de quejas anónimo y fijo dentro de cada dependencia
- 2.9 Evaluar el reglamento interno y agregar las mejoras que se consideren necesarias
- 2.10 Exhortar al personal que de uso al correo institucional para establecer una comunicación estrictamente laboral
- 2.11 Involucrar a todo el personal que conforma gobierno del estado para dar a conocer el plan De desarrollo estatal publicado a través del periódico oficial y transparencia. Haciendo difusión de la importancia del mismo
- 2.12 Programa de Trabajo de Administración de Riesgos, en el cual se determinen los nuevos controles a es
Análisis de riesgos en actividades susceptibles de corrupción, fraude, abuso y desperdicio.
- 2.13 Que la Secretaria correspondiente envíe la información para identificar los posibles riesgos, analizarlos y dar una respuesta adecuada
- 2.14 Realizar reuniones de trabajo periódicas para la planeación del trabajo cambios, y poder cumplir con las responsabilidades de cada trabajador

COMPONENTE 3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Actualizar constantemente los lineamientos de acuerdo a las necesidades de la dependencia
- 3.2 Actualizar el sistema para que se optimice el procedimiento y así agilizar el trámite para dar solución a problemas y cumplir con los objetivos
- 3.3 Utilizar formatos para registrar las actividades incompletas y completas para mejorar El desempeño
- 3.4 Tener en claro cada procedimiento a realizar, esto con el fin de saber hacia dónde va dirigido el objetivo, para lograrlo se pueden implementar formatos de registro de las actividades a realizar y quien es el responsable de cada una de ellas
- 3.5 Generar un sistema de correspondencia, oficios y trámites para llevar un control de la información al día
- 3.6 Dar a conocer los manuales por medio de un curso o capacitación , involucrar a todo el personal para actualizar los manuales
- 3.7 Realizar actualizaciones al manual de procedimientos con el fin de optimizar cada una de las actividades, esto utilizando menos recursos para llegar al objetivo deseado
- 3.8 Dar a conocer los manuales de procedimientos y organización a través de una reunión para conocer el punto de vista del personal y para retroalimentar la información para los manuales
- 3.9 Desarrollar un software que lleve el registro de actividades, control de documentos y oficios así como recibo de correspondencia
- 3.10 Utilizar formatos de registro de las actividades que demuestren el cumplimiento de los procedimientos
- 3.11 Establecer vigencias con el fin de quitar acciones que sean obsoletas para el cumplimiento de los objetivos de la organización, así como realizar actualizaciones
- 3.12 establecer programas de apoyo para llevar una mejor organización y manejo de información
- 3.13 Dar a conocer un sistema de información
- 3.14 Analizar las actividades diarias y eficientarlas
- 3.15 Validar y/o oficializar los manuales
- 3.16 Definición clara de la responsabilidad y autoridad de las personas que intervienen en cada procedimiento.
- 3.17 Diseño de procedimiento. Director.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Sistema de correspondencia, control de documentos, correos oficiales, oficios.
- 4.2 Analizar el manual y aplicar la mejora si es necesario Buzones internos.
- 4.3 Crear nuevos mecanismos para llevar un control de la información de los objetivos de la institución para un mejor desempeño.
- 4.4 Crear un sistema para llevar ese registro y que este en tiempo real reflejado con los mandos interesados
- 4.5 Dar difusión a la pagina establecida y crear un sistema de correspondencia
- 4.6 Implementar herramientas de calidad para tener un control de las actividades realizadas por el personal y saber en donde se tienen cuellos de botella, y poder agilizar la realización de los objetivos de trabajo
- 4.7 Llevar un control de los oficios recibidos y enviados, así como exhortar a llevar una comunicación bidireccional
- 4.8 Realizar un reporte semanal con las incidencias y resultados del trabajo
- 4.9 Tener fichas de integración en donde se expongan los indicadores de cada procedimiento así como mecanismos para solicitar información.

COMPONENTE 5.- SUPERVISIÓN

- 5.1 Mejora de los manuales
- 5.2 Auditorías externas.
- 5.3 Dar a conocer los puntos a tratar a todo el personal para que se tenga el conocimiento de los puntos de la evaluación con el fin de tener mejor respuesta y sobre todo que se tenga una respuesta favorable para el cumplimiento de objetivos
- 5.4 Dar seguimiento a las evaluaciones y mejorar los puntos negativos encontrados
- 5.5 La mejora de los manuales y capacitaciones constantes
- 5.6 Llevar a cabo programas de concientización, y programas preventivos con el fin de disminuir las deficiencias que se presenten y se lleve con fluidez los objetivos establecidos
- 5.7 Llevar una retroalimentación de manera bidireccional para saber en que punto se puede mejorar y tener un control de las acciones que se tomaron
- 5.8 Mejorar los buzones de quejas y denuncias y llevar una retro alimentación para solucionar los problemas de control interno
- 5.9 Realizar acciones preventivas, en lugar de correctivas para llevar un control y manejo de información
- 5.10 Registro de atención de deficiencias.

C. NIVEL OPERATIVO

COMPONENTE 1.- AMBIENTE DE CONTROL

- 1.1. Autorizar y validar procedimientos
- 1.2. Actualizar los perfiles de mandos superiores periódicamente para un mejor desempeño
- 1.3. Actualizar y dar a conocer a cada personal el código de ética y conducta
- 1.4. Al final de la semana realizar feedback para ver si las metas se cumplieron y que se puede hacer para mejorarlas.
- 1.5. Aparte de tener las tareas específicas que nos den a conocer el impacto que tiene cada una de ellas hacia las demás áreas para ser conscientes de donde repercute nuestro trabajo
- 1.6. Apoyar a la dirección general en la implementación y desarrollo de los planes y programas de la radio pública estatal.
- 1.7. Apoyo con equipo de trabajo (computadoras, laptop, banda ancha etc.)

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 1.8. Asignar tareas en tiempo y forma para un mejor desempeño laboral
- 1.9. Comportamiento acorde a ética pública
- 1.10. Concientizar al equipo de cumplir en tiempo y forma con las actividades asignadas
- 1.11. Contemplar la validación de un manual que designe las tareas
- 1.12. Crear un programa de detección sobre las necesidades que se ocupan de capacitación a todo el personal que lo requiera.
- 1.13. Cubrir la agenda asignada de eventos y entrevistas, con el objetivo de generar las notas informativas solicitadas.
- 1.14. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y acuerdos emanados en la junta de gobierno.
- 1.15. Dar a conocer de manera sistemática el manual de organización a todos los niveles para llevar a cabo su correcta implementación
- 1.16. Dar a conocer los indicadores para así saber en que fallamos
- 1.17. Dar capacitación constante al personal para poder motivarlos a tener un mejor puesto
- 1.18. Detección de necesidades de capacitación comisión de ética
- 1.19. Difundir a todo el personal si hay documentos de procedimientos de selección y capacitación al personal.
- 1.20. Distribución igualitaria de actividades y compromiso de parte de todos
- 1.21. Enseñarnos si existe algún programa de evaluación y si no, que se cree un programa de trabajo y así mejorar, para cumplir con las responsabilidades de cada trabajador.
- 1.22. Establecer antes posible los procedimientos conducentes para su correcta implementación
- 1.23. Estamos en constante comunicación para seguir las directrices de la administración pública.
- 1.24. Formalizar y especificar las funciones por categoría o puesto a desempeñar, ya que se exige mucha responsabilidad en categorías bajas.
- 1.25. Inspeccionar tus áreas de trabajo antes de laborar, esto para saber que se esta llevando a cabo el código de ética y mantener en orden la institución.
- 1.26. Mayor capacitación y mejorar la toma de puestos
- 1.27. Mejorar el equipo laboral apoyar entre si las actividades
- 1.28. Mejorar la comunicación
- 1.29. Mejorar o hacer un análisis sobre las responsabilidades del personal para que estén equilibradas y se pueda cumplir con todas las tareas asignadas.
- 1.30. Presentación entre delegados estatales para eficientar información
- 1.31. Que todo el personal se involucre a conocer las políticas, manuales e indicadores del desempeño para que puedan actuar conforme a los lineamientos que se establecen en la coordinación de comunicación e imagen institucional.
- 1.32. Que todos los servidores públicos aporten información para la actualización de las funciones de los manuales para actualizarlo constantemente.
- 1.33. Realizar cursos y diplomados para generar conocimiento y crecimiento profesional en el área
- 1.34. Tener mecanismos de difusión y coaching al personal para mejorar el desempeño de los trabajadores
- 1.35. Tener una lista con el nombre de los encargados de dependencias para eficientar la información generada

COMPONENTE 2.- ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- 2.1 Crear nuevos mecanismos de comunicación o mejorar los existentes para mejorar las

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- operaciones de la dependencia.
- 2.2 Análisis constante de los procesos de planeación, jefe de área
 - 2.3 Asegurar que todo el personal este informado sobre los cambios que se manejen. Manejar una comunicación de arriba hacia abajo para que se asegure la comunicación.
 - 2.4 Aunque los objetivos están definidos en el manual de organización, no se han implementado en toda la organización
 - 2.5 Comunicación entre todo el personal para concretar las actividades
 - 2.6 Comunicar a todo el personal los objetivos definidos institucionales, para poder conocer y alcanzar los objetivos entre todo el personal.
 - 2.7 Crear un buzón de quejas y denuncias físicas para fortalecer el mecanismo de denuncias y quejas.
 - 2.8 Dar a conocer los documentos que ayuden a mejorar la operatividad
 - 2.9 Dirección de programación y continuidad
 - 2.10 Efectuar en tiempo y forma cada cambio efectuado para una mejora
 - 2.11 Establecer los procedimientos apropiados para su correcta implementación
 - 2.12 Establecer tiempos razonables de entrega de trabajos urgentes
 - 2.13 Establecer un procedimiento con todas las variables posibles para identificar los riesgos de los objetivos
 - 2.14 Existe un proceso de planeación de los cambios que pudieran impactar en la operación de la institución con el propósito de mantener un control interno apropiado
 - 2.15 Juntas mensuales
 - 2.16 Mayor seguridad en el soporte técnico
 - 2.17 Mejoras los procesos susceptibles de corrupción e identificar factores que puedan incidir en la corrupción
 - 2.18 Poner un buzón de quejas y sugerencias para llevar una libre expresión
 - 2.19 Programación libre de discriminación
 - 2.20 Que sean constantes las acciones
 - 2.21 Reportar de inmediato las quejas con jefe inmediato
 - 2.22 Reunión con delegados de la región para que la información sea uniforme
 - 2.23 Reuniones informativas para cambios internos o externos de actividades
 - 2.24 Revisar peticiones y atender lo que esté al alcance
 - 2.25 Supervisar y controlar el buen uso de equipo y enseres ubicados bajo responsabilidad en las áreas de cabina, estudio y en los sets de transmisión.
 - 2.26 Teléfonos las 24 horas del día para atender los cambios
 - 2.27 Tomar medidas con plena conciencia de las cargas de trabajo
 - 2.28 Tratar de evitar desesperarse ante contratiempos fuera del alcance

COMPONENTE 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

- 3.1 Hacer una revisión a las políticas, manuales y lineamientos por parte de directivos para mejorar o actualizar documentación, para mejorar las responsabilidades, para alcanzar los objetivos de la dependencia.
- 3.2 Las acciones son realizadas pero no se tiene procedimiento que documente dichas acciones
- 3.3 Validar los manuales de la institución

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.4 Difundir si existe mecanismo para el cumplimiento de objetivos.
- 3.5 Los procedimientos se actualizan periódicamente
- 3.6 Indicadores de desempeño
- 3.7 Establecer procedimiento apropiado
- 3.8 Que den a conocer dichos documentos
- 3.9 Dar a conocer al personal ese documento
- 3.10 Establecer los procedimientos operativos conducentes
- 3.11 Realizar constantemente revisiones por parte de los superiores sobre los procesos.
- 3.12 Mayor seguridad a archivos
- 3.13 Existe una descripción de funciones que establezca las responsabilidades de cada uno de los puestos (manual de organización)
- 3.14 Mejorar los equipos para recabar la información.
- 3.15 Los procedimientos se actualizan periódicamente y/o cuando se detecta que se requiere establecer un nuevo control que minimice los riesgos
- 3.16 Existe un procedimiento para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tic's, que establezca los registros que muestren evidencia del proceso realizado, así como del responsable de su autorización.
- 3.17 Informen a personal
- 3.18 Complementar con equipo el departamento
- 3.19 Seguir al pie de la letra el manual de operación, responsable de área
- 3.20 Dar a conocer mas al personal sobre los lineamientos, políticas y manuales
- 3.21 Crear un análisis de manuales por parte de directivos para mejorar y/o establecer procedimientos nuevos para obtener mejores resultados en las funciones.
- 3.22 Dotar al área operativa de las herramientas para archivar todo
- 3.23 Continuar con la supervisión y registro del trabajo al día
- 3.24 Revisión y supervisión constante de los sistemas, responsable de área
- 3.25 Actualizar constantemente los manuales y mostrar al personal las actualizaciones ya que hay gente encargada de ese tramite
- 3.26 Análisis constante de los procedimientos y procesos administrativos, responsable de área
- 3.27 Se pueden implementar sistemas con más eficiencia para poder realizar las tareas y sobretodo tener un control de las actividades realizadas
- 3.28 Tener un sistema de control para evitar re trabajo ya que las equivocaciones quitan tiempo, llevar un registro de actividades
- 3.29 Dar a conocer el contenido documentos de procedimientos de descripciones de funciones.
- 3.30 Dar a conocerlos manuales de procedimientos a cada área. Y ver que se puede implementar para eficiente el trabajo ya que muchos procedimientos quitan tiempo y no tienen un sustento para sumar al objetivo
- 3.31 Difundir la existencia de los sistemas de información y control de actividades.
- 3.32 Funcionamiento establecido para cada área, en caso de ayudar a otra pedir autorización del mandato.
- 3.33 Dar a conocer al equipo de cambios o posibles mejoras en cuanto a tiempo y forma
- 3.34 Que se tenga acceso a ellos
- 3.35 Que se mantengan los controles
- 3.36 Hacer repartición equitativa de actividades

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 3.37 Revisión minuciosa en cada una de las actividades correspondientes al personal
- 3.38 Revisión de documentos e identificación de archivos para actualizar
- 3.39 Tener un mejor funcionamiento en los sistemas de información
- 3.40 Realizar procedimientos nuevos para la prevención de riesgos
- 3.41 Minimizar los riesgos en base a una actualización constante de los manuales y procedimientos
- 3.42 Que todo el personal se involucre a mejorar y/o optimizar los procesos establecidos para realizar las tareas eficazmente.
- 3.43 Optimizar los procedimientos para mejorar los procesos para que se pueda realizar todos los objetivos y responsabilidades eficientemente.
- 3.44 Optimizar regularmente la utilización de los sistemas de información para un mejor uso interno y externo del mismo.

COMPONENTE 4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 4.1 Actualizar constante mente la información relevante de indicadores de desempeño para tener una información más clara y precisa para el alcance de los objetivos.
- 4.2 Ampliación de datos en fichas técnicas de atención, responsable de área
- 4.3 Aun cuando se realizan muchas actividades relacionadas con los procesos de identificación, por el momento no se tiene procedimientos que permita dejar evidencia documental del mismo
- 4.4 Buzón interno, comisión de ética
- 4.5 Considerar tiempos dentro de horarios laborales para cumplir con las metas
- 4.6 Dar a conocer al personal los sistemas de solicitud de información de los objetivos.
- 4.7 Dar a conocer al personal si existen mecanismos para solicitar información de los objetivos.
- 4.8 Dar a conocer con tiempo considerable anticipado de determinadas actividades
- 4.9 Dar a conocer las actualizaciones de la página
- 4.10 El uso de dispositivos mejor equipados.
- 4.11 Hacer reuniones de trabajo e informativas para el mejoramiento de los objetivos o responsabilidades de la dependencia.
- 4.12 Identificación y revisión de documentos o archivos electrónicos para la realización de actividades
- 4.13 Implementar mas reuniones informativas de fuentes externas
- 4.14 Juntas constantes para la comunicación de información al personal
- 4.15 Llevar a cabo lo antes posible el procedimiento operativo
- 4.16 Llevar un registro de las actividades realizadas para llevar contestación y que el flujo de información sea oportuno a las necesidades de la dependencia
- 4.17 Optimizar los sistemas de solicitud de información para la obtención de información.
- 4.18 Realizar más reuniones de trabajo o informativas en cada oficina para desempeñar la consecución de los objetivos.
- 4.19 Realizar reuniones de trabajo en las unidades para comunicar el mejoramiento en el desempeño.
- 4.20 Realizar reuniones de trabajos en las unidades administrativas y/o reuniones de trabajo para enfrentamiento de riesgos.

COMPONENTE 5.-SUPERVISIÓN

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- 5.1 Autoevaluaciones a través del sistema de evaluación del control interno
- 5.2 Contar con respaldo de jefes superiores
- 5.3 Crear algún tipo de buzón para reportar los problemas y con alguna propuesta para mejorar las deficiencias.
- 5.4 Crear opciones alternativas de reporte para comunicarlos por vías alternas.
- 5.5 Dar más mejoras y/o actualizaciones constantemente de los sistemas de auto evaluación de control interno.
- 5.6 Dar seguimiento a los resultados obtenidos de las encuestas para reforzar el conocimiento de todo el personal.
- 5.7 Fomentar más que el personal que identifique problemas lo comunique al jefe inmediato para resolver los problemas de control interno.
- 5.8 Hace falta un poco de información sobre este documento
- 5.9 Mejorar el modulo de atención en base a actualizaciones constantes
- 5.10 Mejorar el sistema de evaluación para una mejor evaluación.
- 5.11 Mejorar la comunicación hacia todas las áreas involucradas.
- 5.12 No se dejan en claro la retroalimentación a nosotros como operativo para saber en que podemos mejorar
- 5.13 Programar asesorías
- 5.14 Que sea una evaluación constante
- 5.15 Reportes al director o subdirector de cualquier problema interno o externo
- 5.16 Revisión del archivo interno y comparación en la organización de tablas
- 5.17 Señalar aciertos como errores
- 5.18 Supervisión permanente , comparaciones y análisis, responsables de área

IV. COMENTARIOS

AMBIENTE DE CONTROL

- Los manuales con que se cuentan son internos, por el inicio de la administración aun están en proceso.
- Al momento de contestarla me saco del sistema y al ingresar nuevamente ya entre directo al siguiente principio.
- El comité de control interno es de reciente creación y está en proceso la implementación de las normas.
- Para establecer una estructura competente lo principal es hacer cumplir el Código de Ética y Conducta, situación a la que cualquier servidor público se compromete cuando firma dicho documento.
- Creo que lo que más hace falta es la delegación de tareas de cada personal
- Contamos con la más avanzada ley de transparencia en México y en Latinoamérica. Una herramienta clave para ejercer derechos y sustentar obligaciones; prevenir el virus de la corrupción; fundamental para la rendición de cuentas, dignificar el servicio público.
- Designar a un responsable de la implementación y capacitación de los procedimientos en cada área

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

- No se cuenta con lo requerido o es ineficiente
- Ayudar al personal distribuyendo bien las tareas

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- El comité de control interno es de reciente creación y se encuentra en proceso de la implementación de acciones.
- Con esta evaluación se demuestra que vamos por buen camino, por el correcto hacia una adecuada gestión gubernamental.
- Es que no contamos con nada de lo encuestado al menos en mi conocimiento, por lo tanto no podemos contestar positivamente.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- El comité de control interno es de reciente creación y las acciones se encuentran en proceso de implementación.
- No se tienen los procedimientos de campo por lo que no es posible mostrar evidencia de las actividades que se realizan en este ámbito.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Con la creación de este sistema se podrá analizar si las acciones están siendo supervisadas o no.
- Aunque las actividades se realizan de manera sistemática aún no se documentan por lo que el nivel se encuentra bajo de acuerdo a los criterios establecidos

SUPERVISIÓN

- El comité de control interno es de reciente creación y se encuentra en proceso de la implementación de acciones.
- La finalidad de la supervisión es que las actividades gubernamentales se estén llevando a cabo con éxito. No se puede mejorar lo que no se evalúa.
- Falta documentar apropiadamente las actividades realizadas por el área
- Muchas de las cosas no sé si estén en existencia, desconozco mucho de lo que preguntaban en la encuesta.
- Estaría muy bien que se implementaran un poco más palpables en cada área.

V. RECOMENDACIONES

Conforme al resultado global de autoevaluación en la **Coordinación General de Comunicación e Imagen Institucional** de **59.78 %** fue calificado como "Deficiente", por debajo del nivel mínimo aceptable que es 60%, el cual es susceptible de mejoras, por lo que a continuación se mencionan las recomendaciones globales por nivel de responsabilidad:

NIVEL ESTRATEGICO

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Difundir a todo el personal los objetivos y promover su cumplimiento, creando conciencia de la importancia de la colaboración de cada uno de ellos para el logro eficiente de los mismos.

Revisar y adecuar la normatividad regulatoria aplicable a la Institución como el Reglamento, Políticas y Lineamientos, así como asegurar su difusión, así como la estructura para su cumplimiento.

Promover la actualización del Manual de Organización de manera que esté acorde a la Estructura Organizacional autorizada y a las atribuciones y responsabilidades establecidas en las leyes, reglamentos, y demás ordenamientos aplicables, así como, a los objetivos institucionales.

Respaldar y apoyar al Comité de Control Interno en la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, partiendo de que se está dando inicio a la Administración.

Promover una cultura ética y de integridad en el personal de la Institución, de tal manera que el quehacer gubernamental se conduzca en apego al Código de ética y Conducta.

Asegurar que exista un clima organizacional adecuado a través de evaluaciones periódicas, así mismo que el personal de altos mandos tenga mayor interacción y comunicación con todas las áreas operativas de la Institución, con el propósito de fomentar la comunicación, buscando siempre sensibilizar en forma permanente al personal sobre la importancia de su apoyo para la consecución de los objetivos institucionales.

Definir mecanismos de reconocimiento y estímulo al personal en base a su eficiencia en el logro de los objetivos.

NIVEL DIRECTIVO

Diseñar e implementar mecanismos de control para las distintas actividades, recomendando entre otros, registros, autorizaciones, revisiones, resguardo de archivos, bitácoras de control, alertas y bloqueos de sistemas y distribución de funciones.

Asegurar que se actualicen los Manuales de Operación de las diferentes áreas que conforman la Institución, que incluyan los controles y supervisiones necesarias para que se logren los resultados esperados y difundirlos a los involucrados para su aplicación.

Asegurarse de que el personal realice las operaciones conforme al Manual de Procedimientos, uniformando así el cumplimiento de rutinas de trabajo y evitando con ello su alteración arbitraria con lo cual se aumente la eficiencia y productividad de los empleados.

Detectar las necesidades de capacitación y, con base en los resultados, establecer programas de capacitación dirigidos a todos los empleados, procurando incluir en estos programas temas referentes a la diversa reglamentación involucrada en el desarrollo de sus actividades. Lo anterior con el objeto de mantener motivado al personal y obtener su más elevado rendimiento, evitando a la vez que se incurra en errores u omisiones por falta de conocimiento de la normatividad.

Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos e informar al personal involucrándolos en el

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

establecimiento de acciones para la mejora continua, así como el desempeño del personal.

NIVEL OPERATIVO

Que el personal de nivel operativo, sea partícipe de las acciones en materia de control interno, aplicando las políticas y procedimientos que se han establecido para la operación de cada uno de los procesos e informar sobre posibles acciones de mejora continua que puedan hacer más eficientes las operaciones y por ende a la Institución.

Así mismo, es importante aplicar en el quehacer cotidiano los valores que distinguen a la Administración Pública Estatal, los cuales se establecen en el Código de Ética y Conducta para los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Coahuila de Zaragoza y en su caso reportar cualquier conducta contraria a este.

VI. CONCLUSIÓN

Con base en la Norma General de Control Interno Capítulo IV Evaluación para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional Sección III, se deberá llevar a cabo la integración y seguimiento del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), considerando los resultados obtenidos en cada uno de los componentes y principios, los comentarios, propuestas del propio personal y recomendaciones, para determinar las acciones necesarias a implementar en materia de control interno, así como aquellas deficiencias u oportunidades detectadas por otras fuentes.